# Relation client locale : une plus-value génératrice de leads ?

La relation client est aujourd’hui un des principaux piliers d’une stratégie commerciale durable pour une entreprise. En effet, l’objectif d’une entreprise n’est pas de faire un *one shot* commercial, mais bien de fidéliser une clientèle. Que ce soit avant, pendant ou après la proximité entre une marque et ses clients à un effet positif sur les résultats, mais quand est-il d’une proximité géographique ? La relation client locale intervient donc dans un principe de proximité géographique et par conséquent de réduire de nombreux circuits.

Si vous faîtes appel à un centre d’appels ou à un service client pour le traitement de vos demandes, la proximité géographique peut avoir un réel bénéfice pour vous. Ces bénéfices sont divers, qu’ils soient financiers ou bien sur la relation de confiance entre entreprise et prestataire.

Dès lors, nous pouvons nous demander si la relation client locale est une plus-value permettant de générer des leads ?

## Pourquoi miser sur la relation client locale ?

Miser sur la relation client locale répond à plusieurs attentes que l’on peut retrouver dans les principes de consommations actuelles. Nous pouvons voir depuis 2008/2009, que certains types de consommation émerge comme par exemple dans l’alimentaire le circuit-court. Cette notion de local, s’est répandue sur d’autres industries et le consommer local rentre dans les mœurs. Ce que nous appelons ici la relation client locale est une relation client régionale ou nationale.

Prenons un exemple grand public, celui du [*Slip Français* qui à une dimension locale](https://www.capital.fr/entreprises-marches/le-slip-francais-les-dessous-dun-marketing-culotte-1302810). Basée sur le concept du Made in France, mise en avant par *Arnaud Montebourg* et les changements progressifs de consommation, Guillaume Gibault a réussi à mettre l’ensemble de sa boucle de vente dans un environnement local/national. En sommes toutes les phases de sa stratégie commerciale dont la relation client est locale.

Dans le cadre des centres d’appels la relation client locale répond également à une demande de plus en forte tant bien par les consommateurs que par les marques qui font appels à ces prestataires. Aujourd’hui [les centres d’appels 100% France](http://bit.ly/2xtRwsp) deviennent un véritable argument de vente. Les grands groupes du CAC 40 n’hésitent pas à internaliser et ou à externaliser une partie de leur relation client. Redonner un côté made in France et par conséquent miser sur une relation client locale devient un enjeu pour les marques. Qu’elles soient B2C ou B2B, la notion relation client locale répond donc à une demande du client final

Miser sur la relation client locale permet donc de bénéficier d’une meilleure réputation qui augmentera vos ventes.

## La relation client locale pour un meilleur ROI

Miser sur une relation client locale, permet également d’avoir un meilleur ROI malgré que le coût fixe soit plus cher. En effet faire appel à un call center français est souvent plus cher qu’a l’étranger. Toutefois comme les vêtements, la qualité est meilleure et favorise le lien social interne. Si vous faites appel à un call center local vous obtiendrez un meilleur ROI parce que vous :

* Aurez des ressources spécialisées dans un domaine spécifique. Ces spécialistes, seront à même de mieux répondent aux attentes clients ou de capter des leads
* Bénéficierez de meilleurs résultats et d’une meilleure réputation
* Pourrez être en lien permanent avec votre prestataire
* Aurez un suivi en temps réel et une digitalisation de vos process
* Un bénéfice financier important bien au-dessus d’un centre d’appels externalisés à l’étranger.

La relation client locale est par conséquent génératrice de leads car elle répond à une demande et aux changements de consommations. La notion de proximité est de « circuit court » en quelque sorte sont une véritable plus-value.

Si cet article vous a plu, consultez notre page dédiée à [l'expérience client](https://www.forceplus.com/amelioration-experience-client) ou à consulter notre article [sur le concept](https://www.forceplus.com/blog/relation-client-ou-relation-au-client) de relation au client. Vous souhaitez être accompagnés dans votre démarche d’augmentation de vos [leads](https://www.forceplus.com/generation-leads) ? Nous vous invitons à [contacter nos équipes](https://www.forceplus.com/contactez-nous) pour plus d’informations